

# **OBŚLUGA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH W URZĘDZIE**

## **1.WSTĘP**

1. Starostwo Powiatowe w Łobzie zapewnia obsługę osób niepełnosprawnych. Za osobę niepełnosprawną uznaje się osobę, której stan fizyczny, psychiczny lub umysłowy trwale lub okresowo utrudnia, ogranicza bądź uniemożliwia wypełnianie ról społecznych.
2. Procedura określa sposób postępowania pracowników Urzędu w stosunku do osób niepełnosprawnych.

## **2.UDOGODNIENIA ARCHITEKTONICZNE**

1. Wejście do budynku głównego Urzędu nie jest przystosowane dla osób niepełnosprawnych -w szczególności dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
2. Wejście do budynku przy ul. Głowackiego jest przystosowane dla osób niepełnosprawnych -w szczególności dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
2. Przy wejściach, o których mowa w pkt. 1 i 2 znajdują się dzwonki, którym klient powiadamia pracownika Urzędu o swojej obecności. Po otrzymaniu sygnału pracownik, udziela klientowi pomocy w załatwieniu sprawy.
3. Wyznaczam pracowników do obsługi osób niepełnosprawnych dla następujących lokalizacji budynków Urzędu:
  - a) ulica Konopnickiej 41 - pracownik obsługujący Biuro Obsługi Interesanta,
  - b) ulica Głowackiego 4 - pracownicy Sekretariatu Wydziału Geodezji,

## **3.ETAPY OBSŁUGI OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH**

1. W celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy wyznaczony pracownik przeprowadza wstępną rozmowę z klientem.
2. Po ustaleniu przedmiotu sprawy pracownik, o którym mowa w pkt. 1, informuje pracownika komórki organizacyjnej lub na samodzielnym stanowisku pracy właściwej/właściwego rzeczowo do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby niepełnosprawnej bez zbędnej zwłoki.
3. Dyrektorzy Wydziałów, a w przypadku samodzielných stanowisk pracy Sekretarz, wyznaczają spośród podległych im pracowników osobę, która udziela osobie niepełnosprawnej pomocy w dotarciu do miejsca obsługi, w razie takiej konieczności udaje się do niepełnosprawnego klienta i realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.

## **4.OBSŁUGA OSÓB DOŚWIADCZAJĄCYCH TRUDNOŚCI W KOMUNIKOWANIU SIĘ**

1. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą zrealizować sprawy w Urzędzie przy pomocy osoby przybranej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 rok życia i została wybrana przez osobę uprawnioną.
2. Zadaniem osoby przybranej ma być pomoc w załatwieniu spraw w Urzędzie. Osoba przybrana nie jest zobowiązana do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość polskiego języka migowego (PJM), systemu językowo - migowego (SJM) ani sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN).
3. Z pomocy osoby przybranej osoba uprawniona nie może skorzystać w sytuacji, gdy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje wyłącznie osobie uprawnionej.
4. Urząd zapewnia osobie uprawnionej pomoc pracownika Urzędu posługującego się językiem migowym PJM - Pracownik Biura Obsługi Interesanta.

## **5. DOSTĘP DO ŚWIADCZENIA USŁUG TŁUMACZA JĘZYKA MIGOWEGO**

1. Urząd umożliwia osobie uprawnionej dostęp do świadczenia usług tłumacza PJM (polski język migowy), SJM (system językowo-migowy), SKOGN (sposób komunikowania się osób głuchoniewidomych).
2. Wniosek o zapewnienie tłumacza języka migowego stanowi załącznik do tej informacji.
3. W celu uzyskania świadczenia osoba uprawniona winna zgłosić taką potrzebę w dowolnej formie (np. pisemnie, e- maila, telefonicznie przy pomocy osoby trzeciej telefonicznie) ze wskazaniem wybranej metody komunikowania się, co najmniej na 3 dni robocze przed tym zdarzeniem, z wyłączeniem sytuacji nagłych.
4. Świadczenie jest bezpłatne dla osoby uprawnionej, będącej osobą niepełnosprawną w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych( Dz.U.2019.1172 t.j. z dnia 2019.06.25.), która zgłosi chęć skorzystania z tłumacza języka migowego.
5. Kontakt z Urzędem możliwy jest za pośrednictwem następujących narzędzi komunikacji: a) e-mail: [starostwo@powiatlobeski.pl](mailto:starostwo@powiatlobeski.pl)  
c) tel. 918 171 403 wew. 0-3  
d) pocztą tradycyjną na adres: Starostwo Powiatowe w Łobzie, ul. Konopnickiej 41, 73-150 Łobez  
e) za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej poprzez Elektroniczną Platformę Usług Administracji Publicznej ePUAP.

## **OBIEG WNIOSKU O ZAPEWNIENIE TŁUMACZA JĘZYKA MIGOWEGO**

1. Wniosek o zapewnienie tłumacza języka migowego, składany przez osobę uprawnioną, po rejestracji na Sekretariacie przekazywany jest do Dyrektora Wydziału lub pracownik na samodzielnym stanowisku pracy właściwego rzeczowo do rozpatrzenia sprawy.
2. Jeżeli treść wniosku wskazuje, że pomoc pracownika Urzędu posługującego się językiem migowym PJM może okazać się niewystarczająca lub gdy Wnioskodawca nie wyraża zgody na pomoc w komunikowaniu się przez pracownika Urzędu, Dyrektor Wydziału lub pracownik na samodzielnym stanowisku pracy przekazuje wniosek świadczenie usługi z tłumaczem posiadającym kwalifikacje wnioskowane przez uprawnionego do akceptacji Sekretarza.
3. Po akceptacji, Wydział Organizacyjny podejmuje działania zmierzające do zawarcia umowy o świadczenie usługi z tłumaczem posiadającym kwalifikacje wnioskowane przez uprawnionego

## **7. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu zobowiązany jest okazać osobie niepełnosprawnej wszelką pomoc.

## Załącznik Nr 1

### WNIOSEK O UDOSTĘPNIENIE USŁUGI

składany przez osoby uprawnione określone w art. 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U.2019.1172 t.j. z dnia 2019.06.25.)

Imię i nazwisko osoby uprawnionej:.....

Adres zamieszkania (wraz z kodem pocztowym): .....

SPRAWA (co chce załatwić w Urzędzie):

1. PRZEWIDYWANY TERMIN WIZYTY W URZĘDZIE (nie wcześniejszy niż 3 dni robocze od dnia wpływu wniosku do Starostwa Powiatowego w Łobzie):
  
2. FORMA (podkreślić właściwe)
  - a) tłumacz polskiego języka migowego (PJM)
  - b) tłumacz systemu językowo-migowego (SKM)tłumacz sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN)
  - c) pomoc pracownika Starostwa Powiatowego posługującego się SKM
  - d) korzystanie z osoby przybranej, o której mowa w art. 3 pkt 1 ustawy.

ADNOTACJE URZĘDOWE